

Salon des services à la personne :
L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) dédie le colloque d'inauguration, ouvert par Frédéric Lefebvre, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions Libérales et de la Consommation, à l'enjeu de la qualité.

Paris, le 21 novembre 2011 – Le colloque d'inauguration de la 5ème édition du salon des services à la personne (Porte de Versailles à Paris), organisé par l'ANSP, lancera l'événement sur le thème : « *Comment développer une stratégie de la qualité dans les services à la personne ?* ».
Ce colloque, qui se déroulera le jeudi 1er décembre 2011 à 14h30, sera l'occasion de faire un point, prospectif et stratégique sur l'enjeu de la qualité.

La qualité constitue le point de rencontre incontournable entre l'offre et la demande et représente un levier stratégique de développement pour le secteur des services à la personne. De nombreux outils et dispositifs qualité existent et reflètent la diversité du sujet et des approches possibles.
Face à cet enjeu, l'Agence nationale des services à la personne a décidé de dédier le colloque inaugural du salon des services à la personne à la qualité.

Le colloque sera introduit par Frédéric Lefebvre, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions Libérales et de la Consommation, et Laurent Hénart, président de l'ANSP. Ils inviteront les acteurs à partager et débattre autour du développement d'une stratégie de la qualité dans les services à la personne, et de ses nombreuses dimensions.

- **La qualité de service :** Dans la continuité du colloque d'inauguration du salon des services à la personne en 2010, Joachim Soëtard, directeur du marketing et de la communication de l'ANSP et Edouard Lecerf, directeur général de TNS Sofres présenteront, en avant-première, les premiers résultats d'une étude portant entre autres sur les attentes des consommateurs.

  Dans le domaine de la qualité de service, différents niveaux cohabitent et se complètent : la procédure d'agrément, les certifications, les labels. Pour en parler : Sabine Jeuch, responsable de l'action sociale à l'ANSP et Patrick Rothkegel, directeur général d'Handéo.

CONTACTS PRESSE
Agence nationale des services à la personne Sarah Cassone 01 53 95 56 73 – 06 30 51 59 35 sarah.cassone@servicesalapersonne.gouv.fr
Image 7 Priscille Reneaume 01 53 70 74 21 preneaume@image7.fr - Julia Friedlander 01 53 70 05 46 jfriedlander@image7.fr

Ce sera également l'occasion pour les 3 organismes certificateurs, Afnor Certification, SGS ICS et Bureau Veritas, de signer une convention avec l'ANSP visant à renforcer leur partenariat

- **La qualité de l'organisation :** L'amélioration de l'organisation est l'un des objectifs majeurs d'une stratégie de la qualité. Différentes initiatives et exemples d'outils seront présentés.

Pour en parler : Marie-Pierre Le Breton, directrice de l'offre et des partenariats à l'ANSP, Nadia Rahou, chargée de mission à l'ANACT, Jean-Luc Tissier, directeur général de la Fepem et Marie-Charlotte Roques-Bonnet juriste à la CNIL.

Olivier Wickers, directeur général de l'ANSP et Julien Veyrier, directeur général de Centre Inffo signeront également une convention cadre visant à apporter une meilleure information du grand public sur les formations dans le secteur des services à la personne.

- **La santé au travail comme enjeu de la qualité des emplois** : La qualité des emplois se mesure notamment par la prise en compte de la santé au travail. Pour échanger sur ce thème : Jean-Denis Combrexelle, directeur général de la DGT, Monique Bosquain, responsable de la professionnalisation à l'ANSP, Gérard Sauty, secrétaire général adjoint de la Fédération CFTC santé sociaux, Bernard Senault, coordinateur de la mission nationale de la CNAMTS, Patrice Deniau, président fondateur de Maison & Services et un représentant de l'UNA.

L'Agence nationale des services à la personne vous donne aussi rendez-vous :

CONFERENCES « CREATEURS ET DIRIGEANTS »

Vendredi 2 décembre

- **de 11h à 12h : *Comment communiquer pour vous faire connaître et développer votre activité de services à la personne ?***

Intervenants : Joachim Soëtard, directeur de la communication et du marketing de l'ANSP, Frédéric Benzimera, dirigeant de Position, Mathieu Asse, président du Groupe Grandir et Valérie March, auteur de « Comment développer votre activité grâce aux médias sociaux ».

- **de 15h30 à 16h30 : *Déclaration et agrément***

Intervenant : Marie-Pierre Le Breton, directrice de l'offre et des partenariats à l'ANSP

Samedi 3 décembre

- **de 15h30 à 16h30 : *Acceptez les Cesu : mode d'emploi***

Intervenant : Jean-François Boiron, directeur technique à l'ANSP

ATELIERS

Tous les jours

⇨ **12h35 à 13h05 : *L'alternance dans les services à la personne : apprendre et être recruté***
Intervenants : Cabinet Plein Sens pour l'ANSP

⇨ **12h15 à 12h45 : *Déclaration et agrément : mode d'emploi***
Intervenants : Marie-Pierre Le Breton, directrice de l'offre et des partenariats à l'ANSP

⇨ **13h30 à 13h50 : *Le Cesu du bénéficiaire à l'intervenant***
Intervenants : Jean-François Boiron, directeur technique de l'ANSP ; Anne-Laure Godefroy de Sodexo et Gildas Ribault de Domiserve.